ARAB CANADIAN ACADEMY

مهارات الحوار والإقناع

حقيبة تدريبية مقدمة لبرنامج

الدورة التأهيلية لإعداد الداعية البصير

المنعقد في zoom عن بعد

تنظيم جمعية بناء للثقافة والتنمية

مكتب جمهورية بوروندي

في ٢٠/١١/١٤٤١هـ

الموافق

١١/ يوليو/ ٢٠٢٠م

في أكبر منصة تدريب عن بعد zoom

د. علي بن عيسى الزهراني

مقدمة:-

إن الحمد لله القائل **﴿كنتم خير أمة أخرجت للناس﴾** [آل عمرن:١١٠]. نحمده ونستعينه ونستغفره، ونعوذ به من شرور أنفسنا وسيئات أعمالنا، من يهده الله فلا مضل له، ومن يضلل فلا هادي له. وأشهد ألا اله إلا الله وحده لا شريك له، وأشهد أن محمدا عبده ورسوله، إمام الناس أجمعين؛ ومعلم المعلمين، وقدوة المربين، ونبراس الفاتحين، المبعوث رحمة للعالمين. مثالٌ يُحتذى به من كلِ راعٍ يرجو اللهَ واليومَ الآخر، داعٍ يرجوا الخير لعباده، ربِ الأسرة في أسرته، والتاجرِ في متجره، والطبيبِ في عيادته، والقائد في أتباعه... فما من مسلمٍ إلا وهو قدوته.

فعليه وعلى آله وصحبه أفضل الصلاة وأزكى التسليم.

وقفة تأمل: -

تروي بعض الأساطير أن الشمس والرياح تراهنتا على إجبار رجل على خلع معطفه ؛ وبدأت الرياح في محاولة كسب الرهان بالعواصف والهواء الشديد والرجل يزداد تمسكاً بمعطفه وإصراراً على ثباته وبقائه حتى حل اليأس بالرياح – فكفت عنه؛ واليأس كما يقال- أحد الراحتين. وجاء دور الشمس فتقدمت وبزغت وبرزت للرجل بضوئها وحرارتها فما أن شاهدها حتى خلع معطفه مختاراً راضياً ...

من منا لا يحلم بأن يكون مميزا؟

إن التميز الحقيقي لا يأتي إلا بالقدرة على إدارة الذات أولاً، والتأثير على الأخرين ليس فقط لمواجهة مصاعب الحياة في أمورنا الشخصية وإنما القدرة على الإنتاج والتخطيط للعمل والتنظيم مما يزيد من فاعليتنا ويرفع من أدائنا

ولنسأل أنفسنا ما هي أدوارنا في المجتمع – **ما مساهمتنا في تحقيق هدف أمتنا ﴿كنتم خير أمة أخرجت للناس﴾** [آل عمرن:١١٠].

هل صقلنا مهاراتنا حتى نستحق **كنتم خير أمة أخرجت للناس**

عندما دُعيت لهذا البرنامج، واطلعت على أهدافه، والغاية منه، رغبت في المشـاركة فيه، وزادني شوقا إلى ذلك الأسماء اللامعة التي شرف بها البرنامج.

عندها سألت نفسي سؤلاً ولعل كل مشارك تساءل مثلي: ما هو دور الداعية؟

دوره دور عمل الانبياء فهو يخرج الناس من الظلمات إلى النور والحق ويحيى به امة

وكيف يقوم بهذا الدور على أكمل وجه؟

فتسـارعت الإجابات منهمرة نعم لابد من صـقل جميع مهاراته في التواصـل والحوار والإقناع وكيف يكسب قلوب الناس. وسبحان القائل:

{ادْعُ إِلَى سَـبِيلِ رَبِّكَ بِالْحِكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَـنَةِ وَجَادِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَـنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ} [النحل:١٢٥], {لَا إِكْرَاهَ فِي الدِّينِ قَدْ تَبَيَّنَ الرُّشْدُ مِنَ الْغَيِّ فَمَنْ يَكْفُرْ بِالطَّاغُوتِ وَيُؤْمِنْ بِاللَّهِ فَقَدِ اسْـتَمْسَـكَ بِالْعُرْوَةِ الْوُثْقَى لَا انْفِصَـامَ لَهَا وَاللَّهُ سَـمِيعٌ عَلِيمٌ} [البقرة:٢٥٦], {وَلَوْ شَـــاءَ رَبُّكَ لَآمَنَ مَنْ فِي الْأَرْضِ كُلُّهُمْ جَمِيعًا أَفَأَنْتَ تُكْرِهُ النَّاسَ حَتَّى يَكُونُوا مُؤْمِنِينَ} [الكهف:٩٩]

ولا شـك أن الإقناع يعتبر ركيزة مهمة من ركائز العمل الإسلامي الذي يهدف إلى دعوة النـاس إلى دين الله, إذ أن الموقف هو تلخيص لمجموعة واسـعة مـن المعتقدات، كما أنه هو المدبر والموجه للسلوك ... فإذا استطعنا تغيير معتقد إنســـــان ما تجاه قضية معينة نستطيع عندها أن نغير موقفه ومـن ثـم سـلوكه لتصـب تصرفاته في الهدف الذي رسمنا له, هذا ما يزيد من معرفه الأســـاليب والطرق التي تؤدي إلى الإقناع ليتزود بها كل العاملين في حقل الدعوة الإســـــلامية، ولعلي في الوريقات القادمة اضـع فيها من خبراتي، وما أتوقعه صـوابا حول المهارات بشكل عام، ومهارات الحوار والاقناع بشكل خاص.

المهارات Skills:-

المهارة في اللغةِ العربيةِ ويرادُ به الماهِر، وهو الحاذِق، كما ورد في الحديث الشَّريف قولُ الرَّسول - عليه الصلاة والسلام: ((مَثَلُ الماهِر بِالْقُرْآنِ مَثَل السَّفَرَة)).

اصـــطلاحاً: - أداء مهمة ما أو نشـــاط معين بصـــورة مقنعة وبالأســـاليب والإجراءات الملائمة وبطريقة صحيحة.

أنواع المهارات: -

مهارات اجتماعية- Social Skill

مجموعة المهارات التي يحتاجها الفرد لكي يتواصـــل ويتفاعل مع مجتمعه المحيط وتســـمى أيضا مهارات التواصلCommunication Skills

مهارات أساسي: - Basic Skills

هي المهارات المطلوبة للنجاح في حياته العملية والعلمية.

مهارات التفكير العالية: - High Order Thinking Skills

تشـــمل هذه المهارات مهارة حل المشـــكلات، والتفكير المجرد، والتفكير الناقد; أي مجموعة المهارات التي تتجاوز المهارات الأساسية.

مفهوم مهارة الحوار Dialogue: -

نوع من الحديث بين شخصين أو فريقين يتم تداول الكلام بينهما بطريقة متكافئة فلا يستأثر به أحدهما على الآخر، ويغلب عليه الهدوء والبعد عن الخصـومة والتعصـب. ويعرف أيضـا هو التواصـل بين اثنين أو أكثر من خلال تفاعلات لفظية وغير لفظية بهدف تبادل الأفكار وإبداء الرأي.

مهارات يكتسبها المحاور: -

اختبار قدرتك على الحوار١ تستطيع أن تكون محاورا جيدا إذا تمكنت من عدة مهارات وهي: -

مهارة التواصل: -

التوصـــل إلى عملية نقل الأفكار، والمعلومات، والمشـــاعر، والأحاســـيس للآخرين لهي من أهم المهارات في الحياة والتي تدخل في كل مناحي حياة الشخص وعلاقاته.

حيث من خلال مهارات التواصل يمكن أن يصل الشخص لأهدافه والغايات التي يقصدها.

ويقصـــد بالتواصـــل العملية الاجتماعية التي يحدث بها تفاعل بين أطراف، وتهدف إلى تبادل الآراء والأفكار وتكون على عدة أشكال إما لفظية وإما غير لفظية وعناصرها المرسل وهو الذي يرسل الرسائل، والمستقبل أي المستمع، والرسالة أو الموضوع، والوسيلة أي طريقة إيصال الموضوع للمستمع، وقد تعددت فنون ومهارات التواصل ومنها فن الحوار والإقناع.

مهارة الاستماع والانصات: -

تتضمن حُسنَ الاستماع، تكوين انطباع جيّد عند الطرف الآخر, تجنّب سرعة الانفعال. عندما تستمع بإصـغاء يفهم المتحدث أنك مهتم به ومنسـجم معه وسـوف يجتهد في إرضـائك ويوافق تماماً على الكلام القليل الذي قلته.

الاســـتماع الفعال ليس مجرد إعارة انتباه بل هو طريقة محدده تمكنك من تعميق الحوار وتحســـين التواصل يكون الاستماع بـــ (العينان – الانتباه الكامل – القلب – الأذنان) وهذا هو الانصات الجيد يمكن وضعه في النقاط التالية: -

- التفكير فيما تقوله لغة الجســـد ووقفتك أمامهم. اهتمام الســـامع يكون للحظات قليلة ثم يتركك تتحدث وحدك
- لا تقاطع
- استخدم السكوت استخداما فعالاً واتركهم يقولون ما يريدون قوله.
- إعادة صـياغة أو تلخيص الشـعور محتوى ما تسـمع، أنت لا تتفق مع الشـخص لكنك تؤكد ما قاله
- الامتناع عن الحكم أو التقييم
- الطلب من الشخص أن يقول المزيد عن تجاربه ومشاعرة بطريقة تظهر فيها اهتمامك
- تأكيد موافقتك للشخص أن كنت توافق ما يقول

مهارة التحدث والتجاوب: -

هي القدرة التحدث عن النفس وعن التجارب والتحدث عن افكارك المتعلقة بنوع الحديث وكيف تعبر بذلك بتعابير الوجه ولغة الجسد. وتمتلك القدرة على سرعة التجاوب

كل فكرة يمكن التعبير عنها بكلمات قليلة، كلما زاد الكلام كثرت الأخطاء وتتمثل في هذه النقاط:-

- السياق
- نبرة الصوت
- لغة الجسد

تجنب النقاش والجدل

- النقاش والجدل معركة خاسرة لا يفوز فيها أحد،

- الأدلة القاطعة والحجج المقنعة لا تنفع إذا قرر الطرف الآخر الاستمرار في الجدل
- حتى لا يتحول الحديث العادي إلى جدل تحدث مع الطرف الآخر على انفراد

لا تدّعي امتلاك الحقيقة المطلقة

- لا تحول آراءك إلى قوانين ومقدسات.
- حتى لو كانت الفكرة صحيحة فقد تخطئ في توصيلها.
- كثير من الآراء والأفكار تبين أنها خطأ بعد ما كانت في مرتبة الحقائق.

استخدم العبارات الرقيقة

- عبارات الشكر والامتنان والتهنئة والمواساة والاعتذار لها تأثير إيجابي بطبيعتها.
- يمكن زيادة تأثير هذه العبارات من خلال إضافات بسيطة.
- عبارة رقيقة، شكراً.
- عبارة رقيقة ومؤثرة، شكراً لقد قدمت لي خدمة كبيرة.

اسمح للآخرين أن ينتحلوا أفكارك

- إذا أردت لفكرتك أن تعيش ازرعها في ذهن الشخص الآخر بشكل عابر واجعله يشعر أنه صاحبها
- قدم عناصر الفكرة واترك الصياغة النهائية للشخص الآخر

اعترف بأخطائك ولا تحاول التبرير

- أفضل تبرير للخطأ الاعتراف به
- اعترافك بالخطأ دليل قوة والناس يتسامحون مع الأقوياء

مهارة طرح الأسئلة: -

مهارة طرح الاســـئلة الجيدة تســـاعد على أثراء الحوار وفهمنا، الاســـئلة الجيدة لا تمنحنا مزيداً من المعلومات فحسب بل ايضاً تمنحنا التعمق في تجارب الآخرين وأنواع طرح الاسئلة

- الاسئلة المفتوحة
- والاسئلة المغلقة
- أسئلة من الاجابات

مهارة التأمل: -

القدرة على التأمل فيما يقال ونقول وبماذا نفكر ضمن السياق لتتمكن ماهي الآراء والمقترحات ويمكن وضعها في هذه النقاط

- التأمل فيما نناقش
- تبادل الأفكار مع الآخرين
- تقديم الأراء والمقترحات

أنواع الحوار: -

- الحوار والجدال
- المناظرة
- المناقشة

قواعد لإجراء حوار ناجح: -

- خلق جو آمن
- التسهيل
- الإنصات (استمع بانتباه دائما لما يقوله الأخرون)
- فكر قبل أن تتكلم
- احترام الآخرين حتى لوكنت تختلف معهم
- كن أميناً وتحدث بصدق وإيجابية
- شجع الجميع على المشاركة
- انتقد الفكرة لا الشخص.

آداب الحوار -:

- ابدأ بالتحية
- ابتسم وتكلم بهدوء
- التزم بأدب الحديث
- اختار الأجواء المناسبة
- ضع نفسك مكان الآخرين
- التزام القول الحسن، وتجنب منهج التحدي والإفحام.
- الالتزام بوقت محدد في الكلام.
- حسن الاستماع وأدب الإنصات وتجنب المقاطعة.
- تقدير الخصم واحترامه.
- حصر المناظرات في مكان محدود.
- الإخلاص.

كيف يمكن ان تحاور شخصا يرفض الحوار

- ايجاد بيئة تساعد على الحوار.
- طمأنة المحاور.
- البدء في النقاط المتفق عليها.
- وافقه – اجعله ينتصر.
- مناقشة الأفكار لا الأشخاص.
- إشعار الطرف الآخر بالتقدير.

- بيان القصد من الحوار بيان الحق.
- طرح أسئلة مناسبة ومفيدة.

مهارة الاقناع Persuasion:-

في اللغة: - قنع بمعنى مال و راض, قنع بالفكرة أو الرأي

هو عملية تهدف إلى تغيير موقف أو سلوك والتأثير في المواقف، والمعتقدات، والنيات، والدوافع أو السلوكيات. ويعرّف أيضا الإقناع بأنه هو تدبير وحسن تصرف يستخدمه الفرد للتأثير على الآخرين وتغيير قناعاتهم، ويحتاج الفرد لتعلم فن الحوار والإقناع إلى الممارسة والانتباه لتصرفاته بدقة وفهمها.

اختبار قوة الإقناع[٢]

أهمية الإقناع في الحياة: -

عام: -

إنّ التواصل البشري هو في المقام الأول دراسة معمقة لعملية الحوار والإقناع والاتصال الشفهي وغير الشفهي والتأثيرات الداخلية والخارجية، إن معرفة هذا الأمر يساعد الفرد على المحافظة على علاقاته الاجتماعية والعملية والعاطفية من جهة أخرى، الاقناع يدخل في مجال الدين بشكل رئيسي والإدارة والعلاج النفسي حتى في الابحاث العلمية تناول مشكلات يتفق الجميع على أهميتها ومقتنعون على ضرورة مواجهتها كمكافحة التدخين والمخدرات وتوفير المعاهد لتدريب الموظفين وتغير اساليب عملهم والتطوير العمل وتحسين مستواه واقناع الطفل الصغير بخطر النار والمياه الساخنة .

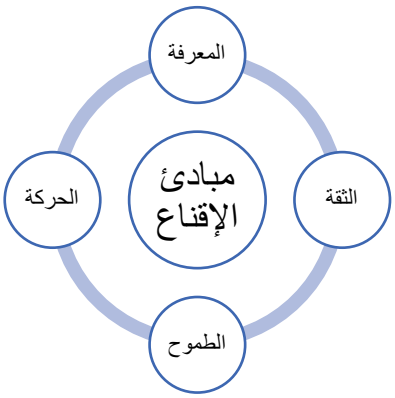
- يمكّن الفرد من إحداث تغيير في نمط تفكير الآخرين
- علم فن الحوار والإقناع هو بمثابة بناء جسر بين المعرفة والفهم
- الإقناع يأخذ أهميته في المسائل الدينية فاعتناق دين ما لا يكون سهلاً، إن عمليات الاقناع بين الناس تحتاج لمزيد من الدراسة والبحث المستفيض والتطبيق.
- الإقناع يسهل علينا التعامل مع الناس وخاصة عندما نواجه مشكلة ما، حيث يمكن بفضل الإقناع فض الخلاف، والاتفاق على حلول وسطية مرضية لكل الأطراف.
- في الحياة العملية نحتاج لأن نمتلك مهارة الإقناع فبفضلها سنتمكّن من إقناع العملاء على الشراء وهذا ما يُحقِّق المزيد من النجاح والمكاسب المادية.
- نحن بحاجة ماسة للإقناع عندما نعمل كفريق واحد فمن خلاله سننجح في توحيد الآراء والوصول إلى قرارات حاسمة فيما يخص المشاريع والصفقات، وهذا ما يسهل علينا تحقيق مصلحة الشركة.
- الإقناع يقوّم الآراء، ويُصحِّحها وهذا ما يكسبنا الكثير من الخبرات، فعندما يقنعنا أحد ما بفكرة معينة ستتوضح أمامنا الرؤية وسنسعى لتبني الفكرة الجديدة الصحيحة.

- يســـاعد الإقناع على فضِّ الخلافات الكبيرة التي تحدث على مســـتوى الدول، ويســـهل على الأطراف تقبل الحوار، وهذا بدوره يسهم في نشر السلام والمحبة بين كل الشعوب

خاص: -

- إن القدرة على الإقناع تُيّسر لك تحقيق أهدافك بشكل أسرع
- يســاعدك أن تؤدي إلى تقدمك وتمكنك من اســتخدام كل إمكانياتك وقدراتك الأخرى بمســتوى عالٍ من الكفاءة.
- قوة الإقناع سوف تكفل لك دعم الآخرين.
- فكونك أب أو أم، اخ أو زوج أو زوجة فأنت بحاجة فعلية لإتقان هذا الفن فأنت تحاول دائما إقناع من حولك بالكثير من الأفكار ولمساعدة الناس

أنواع الإقناع: -



يعتبر الاقناع ناجحاً إذا صـــدرت القرارات من الجهة المســـتهدفة بحيث تكون متوازية لما تطرحه من مواضيع.

اقناع مباشر: -

يخاطب الفرد او الجمهور بشـــكل تلقائي يقتنع الشـــخص بدون مداراه او دفاعات

إقناع غير مباشر: -

يجعل الشخص يستنتج الامر من تلقاء نفسه مما يشعر بالرضا والراحة النفسية.

أول خطوات الإقناع: -

الاقتناع: -

- الدعوة والعمل لي وليس لهم.
- النجاح نجاحي، والفشل فشلي.
- الإخلاص شرط.
- الصواب قيد.

كيف يتم: -

- تكثيف الجانب الروحي والتهذيب النفسي للقائمين بعملية الإقناع.
- العالم اليوم رغم تقدمه المادي، بحاجة إلى الصفاء الروحي والتنّزه عن الماديات.
- لا بد من الاعتراف بأن مظاهر الكثير من الدعاة لا توحي بهذا.

كيف تقنع الآخرين أن يفعلوا ما تريد: -

اجعل الشخص الآخر يرغب في العمل

- أكد على المنافع التي تتحقق من وراء العمل
- اجعل العمل ممتعاً قدر الإمكان
- اجعل للعمل الصغير أهمية كبيرة

تجنب الأوامر المباشرة

- لا أحد يحب أن يتلقى الأوامر
- بدل أن تقول: افعل، قل : ما رأيك لو نفعل ؟
- بدل أن تأمر الشخص اجعله يأمر نفسه

اجعل الأمر موضع تحدي

- أطلق شرارة المنافسة بين العاملين
- ارفع سقف الطموح بالتدريج
- علّق لوحة الإنجاز

لا تعاقب على الخطأ وكافئ المجتهد

- من اجتهد فأخطأ فله أجر ومن اجتهد فأصاب فله أجران
- الخطأ أثناء المحاولة يستحق التكريم
- أسوأ نظام في العمل نظام العقوبات
- اجعل تصحيح الخطأ يبدو سهلاً

ارفع شعار "أنت أنا"

من خلال "أنت أنا"

- ترى نفسك عندما تنظر للآخرين
- تفرح بإنجازاتهم لأنها لك
- تغفر أخطاؤهم لأنها أخطاؤك
- تستطيع أن تفهم الناس لأنهم أنت
- تكسب حب الناس واحترامهم

طرق التأثير لمن تريد اقناعه: -

يستجيب الدماغ للأفكار ليس فقط نتيجة كونها منطقية أو عميقة أو ذات تأثير قوي، هناك شيء خفي فالعقل اللاواعي يلعب الدور الأكبر هنا ويقوم بمعالجة عدد لا نهائي من البيانات حتى الاقتناع بأمر ما، وهذا ما تقوم عليه طرق الإقناع والتأثير بحيث يكون بإمكانك التأثير وإقناع من تريد بما تريد.

جعل الشيء الذي تود إقناع الآخرين به شيء مألوف: -

بالنسبة لـ طرق الإقناع والتأثير فعليك أن تجعل ما تود إقناع الآخرين به أمر مألوف إلى حد ما، كأن تتحدث عنه أكثر من مرة تبرز الإيجابيات التي يتمتع بها ولكن بدون أن تحاول إقناعهم، ومن ثم وبعد تكرار ذلك يصبح هذا الأمر مألوف ومن السهل الاقتناع به.

أخبر الشخص الذي تود إقناعه بأحب الأسماء إلى قلبه: -

سوف يرتفع تأثيرك على هذا الشخص، وسيرتفع تأثير كل طرق الإقناع عند إرفاقها مع هذه الطريقة، وهي إخبار هذا الشخص بأحب الأسماء إلى قلبه، ما هو هذا الاسم؟ إنه اسمه هو. فعندما تخاطب الشخص أمامك باسمه يتبادر إلى ذهنه كم هو شخص مهم بالنسبة لك وكم أنك شخص مهتم بحيث حفظت اسمه وهذا سيرفع من مكانتك في قلبه، وسيكون إقناعه أمر أسهل بكثير كنوع من رد الاهتمام الذي تخصه به، وكل ما في الأمر هو إضافة كلمة إلى عباراتك

التأثير على مشاعر الآخرين أهم طرق الإقناع: -

العقل الواعي ليس هو من يلعب الدور وحده فيما يخص تبني الأفكار والاقتناع بها، بل للعقل اللاواعي الدور الأكبر، وهذا العقل يملك قدرات رهيبة من تحليل آلاف البيانات واتخاذ القرار بناءً عليها وواحدة من أهم الأشياء التي يعتمدها هي المشاعر. بحيث يجب عليك أن تكون صادق في حديثك تعتمد على صوت هادئ صافي ومن ناحية أخرى تحاكي المشاعر.

ركز على طريقة تواصلك مع الآخرين ولغة جسدك: -

بعض الكلمات والإيماءات يمكن أن يكون لها الأثر السلبي على نفس المتلقي مثل الإشارة إليه خلال التحدث بكلمات سلبية أو إظهار لغة جسد تدل على الكذب (حتى ولو كنت صادق)، وعلى العكس تمامًا بعض الإشارات قد تكون ذات وقع إيجابي كبير مثل إظهار كفي اليدين فهذا دليل على الصدق. لذا لا بد من توظيف طريقتك في التواصل ونبرة صوتك ولغة جسدك بطريقة تدعم طرق الإقناع والتأثير وتجعلها طرق أكثر فاعلية لا تقف في طريقها.

اختر الوقت الصحيح لاتباع طرق الإقناع والتأثير

للوقت دور كبير في طرق الإقناع والتأثير، فمن الضروري أن تحسن اختيار هذا الوقت

مبادئ الاقناع: -

- وجود اقتراح مقبول
- أن يعكس رغبات الأفراد ومطالبهم وفهمهم
- أن يشمل جوانب تظهر نتائجه المتوقعة

- أن يقدم بصفة شخصية ومباشرة
- أنت رابح وأنا رابح والكل رابح
- أنت المسؤول إن لم يفهمك أحد
- المرونة وقود الإقناع

استراتيجية العقل الواعي والعقل الباطن: -

في بعض الاحيان قد يتعارض الواعي و الباطن في قرار أو تصرف أو حل لمشكلة، أحدهما يريد و الآخر يعترض ، وعندها يقع الصراع.

العقل الواعي: -

- هو المدرك الذي تحدث فيه الموازنات والمقارنات وحساب الآثار و العواقب و المصالح و المفاسد.
- ولا يشغل إلا حيزاً صغيراً جداً مقارنة بالباطن
- ٧ ±٢
- مرتب
- المنطق
- يسأل لماذا
- التفكير
- اليقظة
- محاولة الفهم
- القصد
- محدود النظر
- يفهم النفي
- يفرق بين الحقيقة والخيال

العقل الباطن: -

- العقل الباطن: هو مخزن هائل للمعلومات والخبرات.
- وهو المسؤول عن المشاعر والاستجابات غير الإرادية، والدوافع وراء السلوك
- كل شيء ٢ بليون معلومة في الثانية
- عشوائي
- الحدس
- يجيب عن لماذا!
- الشعور
- حتى في النوم
- حتى بناء النتيجة
- آلي

- غير محدود
- لا يفهم النفي
- لا يفرق بين الحقيقة والخيال

تعبيرات لغة ميلتون أريكسون

من هو ميلتون أريكسون: -

طبيب نفسي وعالم نفس أمريكي، تطوير التنويم الإيحائي السريري، قام بالعديد من الدراسات للعلاج بالتنويم الإيحائي والعلاج العائلي. ويكيبيديا ١٩٠١- ١٩٨٠، فينيكس، أريزونا، الولايات المتحدة

الافتراضات

- أفترض أمراً يحمل معنى إيجابياً للمستفيد
- تقوم هذه المهارة على تضمين الجملة معنى إيجابي للشخص المقابل
- "دعنا نواصل استمتاعنا بهذا الحديث الشيق"
- الافتراض أنك مستمتع بالحديث..
- المرأة التي تقول لزوجها "حبني"
- فهي تفترض عدم حبه لها وتصنع فجوة بينه وبينها
- لأنها أوحت لعقله الباطن بذلك

قراءة الأفكار

- تتكلم مع المحاور وتفترض أنك تعرف ما يدور في داخله وما يفكر فيه
- وأنت في الحقيقة تحقن الأفكار في العقل الباطن عن طريق ايهامه
- " اعلم أنكم تحملون هم الدعوة إلى الله ".
- "أنتم تزدادون همة ونشاطا أكثر من ذي قبل".
- "أعلم أنكم تفكرون الآن بطريقة إيجابية تجاه الاقناع".

عامل الإمكان والرغبة.. وليس الضرورة

- توجيه الرغبة بأسلوب لطيف تجعله يتوهم أن رغبته وإرادته تنبعان منه هو شخصيا.
- أن تقول لابنك "إني أرى رغبتك في النجاح"
- المرأة لزوجها "أكيد أنك تفكر في اصطحابنا في نزهة"
- أنا أقول لكم "إني أرى حرصكم على التدوين والكتابة"

الربط البسيط

- نربط بين قضيتين بواو العطف فهي تربط الأفكار برفق الواحدة تلو الأخرى.
- " أنت تدعو إلى الله وَتحتسب المشقة".
- " وأنتم تستمعون إلي الآن وتشعرون بالسعادة؛ بإمكاننا أن".
- " تستمع إلى حديثي وتستريح أكثر وأكثر".

الربط الضمني (شبه المباشر)

- وهو أن نربط بين القضيتين بالسين – سوف – أثناء - عندما.
- " وفي الوقت الذي تفكر فيه أقول ستستمتع بمزيد من الراحة".
- " بينما أنت جالس هنا في القاعة سوف تشعر بالمزيد من الثقة".
- " أثناء تفكيرك في هذه التجربة تستطيع أن تتصور أنك تعيشها مرة أخرى".

مجاراة الخبرة الحالية (وصف السلوك الخارجي)

- وهنا نجاري شيئاً حقيقياً في اللحظة الحالية للمستفيد لنقوده إلى قضية أخرى.
- " وأنت حاليا تفكر بهذه الأفكار ستشعر بنشاط في جسدك".
- " وأنت تشعر بالتعب ربما فكرت في الأجر".

السبب والتأثير (الربط المباشر)

- تربط بين قضيتين بطريقة السبب والتأثير.
- " مجرد وجودك هنا سيكون ذا فائدة كبيرة لك".
- " تفكيرك الجاد يؤدي إلى إيجاد حلول ابداعية".
- " التنفس العميق يؤدي إلى استرخاء أكبر، يزيل التعب".
- " حرصك الكبير على التطور سيكون مفتاحك للنجاح"

سياقات خفية - خفيفة

- وهي أساليب لها جانبان . . . غير مؤكدة . . . وفيها نوع استئذان
- هل يمكن أن أقول أن المعنى أصبح واضحا؟
- إن قال نعم أو لا فهو رأيه وليس رايي
- " لست متأكداً كم هو شعور الراحة لديك الآن".
- " ربما يكون من المفيد .....".

الاقتباسات

- تريد إيصال معلومة ولا تريد أن تنسب إليك فتجعلها في كلام غيرك.
- " يقول لي أصدقائي أني أشعر بالراحة وأروح عن نفسي عندما أخرج من المنزل".
- " كان لدي أحد الأخوة يقول (. . .) لم يكن لهذا الكلام أي معني ولكن الأخ كان مصـــراً على قوله".
- " أحد الزملاء أخبرني اليوم: أن الاسترخاء يهدئ الأعصاب و . . .".

الأضداد الزوجية

- " كلما طال عليك الأمر لفترة أطول كلما كان التغير بسرعة أكبر".
- " كلما كانت المشكلة أكبر كلما كان شعورك أفضل فيما بعد".
- "إشتدي أزمة تنفرجي".
- " إن مع العسر يسرا".

- " ضاقت فلما استحكمت حلقاتها فرجت وكنت أظنها لا تفرج".

استعمال المصدر.

- ونـــــحرص هنا على استعمال المصدر بدل الفعل قدر المستطاع لما له من العمومية والإبهام بخلاف الفعل فهو مرتبط بالزمن والحدث
- " إن حرصك . . . وعيك . . . جدك .... همتك.. ".

اقتراحات تغطي كل الاحتمالات

- " يمكنك أن تفعل ما أقول أو تجري عليه بعض التعديلات ويمكنك أن تبقى كما أنت ويمكن أن تقترح أو تعمل شيئاً أخر".

اقتراحات مفتوحة.

- " لكل منا طريقته في التعلم.. قد يكون مفيداً اكتشاف ما سيحدث".

الإلزام الثنائي

- " اتساءل متى تود أن نبدأ الدرس الآن أو بعد قليل".
- " يمكنك أن تجد هذا مفيداً أو مريحاً فقط".

فنون التواصل: -

فنون التواصل والتأثير على الأخرين ومخاطبة الجمهور تنقسم إلى قسمين

لفظي: -

هي الكلمات أو الجمل التي تقولها وتأثر ٢٠٪ على الأخرين

غير لفظي: -

هي التعبيرات ولغة الجسد وتأثر ٨٠٪

- الصدق في النظرة وفي الابتسامة

عَيناكِ قَد دَلَّتا عَينَيَّ مِنكِ عَلى.
أَشياءَ لَولاهُما ماكُنتُ أَدريها
وَالعَيْنُ تَعْلَمُ مِن عَيْنَيْ مُحَدِّثِهَا
أَنْ كَانَ مِنْ حِزْبِهَا أَوْ مِنْ أَعَادِيهَا

- التواضع
- عدم الغرور
- تذكر عيوبك
- تذكر نقص
- ستر الله عليك
- التناسق بين اللفظ والحركة في التعبير
- التنوع لحركة تجعلك مرئيا فمسموعا
- الوضوح السيطرة على النفس للمحافظة على التركيز

عناصر عملية الاتصال: -

وتشمل على عدة عناصر: -

- الارسال والاستقبال: - الفهم ، الإدراك، الوعي
- وضع وفك الرموز: - التفكير والتحليل
- الإحساس: - المشاعر والعواطف
- التحكم: - الإرادة، واتخاذ القرار
- جهاز التحكم: - الجسم
- مستقبل مرسل

عناصر الإقناع: -

المصدر: -

- الثقة
- المصداقية
- القدرة على استخدام اساليب الاقناع
- مستوى المعرفة والدراية وبما الإقناع
- ادارك العوامل النفسية

الهدف: -

هو الذي لأجله قامت به عملية الإقناع وتحركت فعاليتها، فالهدف هو الثمرة من ورائه

الرسالة: -

هي لب الحديث أو فحوى القضية الذي يراد الإقناع بها، مراعاة لنجاح العملية لابد أن تكون

- الوضوح فيها والبعد عن الغموض والألغاز.
- الشرح.
- أن تحوى الرسالة على الجانب الإيحائي والمؤيد.
- أن تحوى الرسالة على الأدلة والبراهين والحجج القوية
- الابتعاد عن المواجهة بالمجادلة
- أن يكون الموضوع مرتباً ترتيباً منطقياً
- استخدام العبارات المناسبة

الوسيلة: -

لابد من استخدم وسليه مناسبة لتوصيل الرسالة ولا نجاح العملية الإقناعية، وفي ظل التطور الذي نعيشه تستطيع أن تستخدم أي وسليه؛ المباشرة والغير مباشرة، أو عن طريق شبكات النت وشبكات التواصل الاجتماعي

المستقبل: -

لابد من مراعاه التالي: -

- الفروق المادية بين المستقبلين
- الثقافة والتعليم
- الوضع النفسي
- الانفتاح الذهني وسعة الخيال
- البيئة والخيال

التغذية العكسية: -

تعتبر أخر العملية الإقناعية وهي تعبر عن المعلومات المرتدة التي تصل على المصدر بعد مرور عملية الأقناع بمختلف مراحلها ومعرفة مدى استيعاب المستقبل للمعلومات التي اراداها، ومحاولة تصحي أي خلل في إجراءاته وكلماته والرتقاء بمستوى العملية الإقناعية التي يقوم بها

اساليب الحوار والأقناع: -

المقارنة: -

ويأتي هذا المثال جلياً في القرآن الكريم لترك أثر من الصعب أن يمحى من الذاكرة، مثل قوله سبحانه وتعالى في سورة القلم: ﴿أَفَنَجْعَلُ الْمُسْلِمِينَ كَالْمُجْرِمِينَ﴾.

الاستفهام: -

إن طرح السؤال على المستمع يجعله في حاله استعداد لتلقي الإجابة إذا لم يكن على علم بها، أما لو كان يعرفها فالسؤال يجذب انتباهه منتظرا أن يستمع للسبب وراء إلقاء هذا السؤال البديهي، وسنلاحظ أن المحامين يستخدمون هذه الطريقة في قاعه المحكمة لإثبات وجهات نظرهم، وما أكثر استعمال القرآن لأدوات الاستفهام بين الآيات وفي افتتاحية السور لشد الانتباه، مثل قوله تعالى في سورة الغاشية :﴿هَلْ أَتَاكَ حَدِيثُ الْغَاشِيَةِ﴾ .كما أن أعظم الخلق نبينا محمد ﷺ استخدم الاستفهام في كثير من أحاديثه، مثل قوله›› :أتدرون من المفلس؟ .‹‹ بالإضافة لشد انتباه المستمع هناك أغراض أخرى للاستفهام منها كسب تعاطف الجمهور،

بالمعلومات: -

هذا النوع من الاقناع لا يترك فرصة لأصحاب المؤثرات اللفظية والمحسنات البلاغية أن يطمسوا الحقائق أو يزيفوها، وحبذا لو عرضت المعلومات التي تحمل الحقيقة من خلال الأساليب التي أشرنا لها سابقا، على أن تراعي البدء بالصورة العامة ثم تدخل في التفاصيل.

التكرار: -

يمكنك ان تستخدم التكرار بعدة صور، كأن تكرر الكلمات في بداية الجمل، مثل: (عندما كنت طفلا كنت أتكلم كطفل، وأفهم كطفل، وأفكر كطفل)، أو أن تكرر بعض العبارات من نفس الفكرة بين الحين والآخر لتثبّتها في ذاكرة المستمع، فالدراسات العلمية تخبرنا أن المستمع يتذكر ١٠٪ من الفكرة بعد شهر من الاستماع إليها لمرة واحدة أما إذا استمع إليها ست مرات في نفس المدة فإنه يتذكر منها ٩٠.%

القصص وذكر الأمثال: -

الأبحاث تظهر بأن الناس يميلون للرضـــوخ أمام الأفكار التي تعكس صـــوراً من الحياة اليومية. الأشخاص المقنعون يعتمدون على هذا الأسلوب في نسج صور تحمل معاني عاطفية قوية، وأفضل وسيلة لنسـج الصـور هي القصـة، احكي قصـة قصـيرة تؤيد أفكارك وآراءك، اجعلها مؤثرة، والمهم أن تكون حقيقية، ألا ترى بأن الأفلام التي يكتب عليها "مقتبس من قصة واقعية"، أكثر نجاحا من غيرها؟، فالقصص الجيدة تترك صوراً في أذهان المُستمعين ترتبط بالفكرة التي تحكيها، وتجعل من نسيانها أمراً صعباً.

بيان المزايا: -

دائماً تســتخدم المميزات في إقناع الآخرين كالترويج لخدمة معينة أو منتج معين، من المهم أن تقوم بإبراز أفضل المميزات، وما يجعل هذا المنتج مختلف عن غيرة من المنتجات المتواجدة في الاسواق.

توجيهات في فن الحوار والإقناع: -

يوجد بعض التوجيهات الواجب اتباعها في عمليّة الإقناع، ودونها يمكن أن تفشـــل تلك العملية، حيث يجب على الفرد الحرص من الوقوع في بعض المســـائل والاعتبارات والتنبّه إليها جيدًا، ومن أهم تلك التوجيهات ما يأتي:

توجيهات تتعلق بنفسية المحاور:

وهي أن يكون الغرض من الحوار بقصـد إظهار المباهاة أمام الناس، أو أن يكون القصـد منها التكبر على الناس، أو النفاق مع الآخرين، فتبنى عملية الإقناع على أســاس خاطئ سـيكتشـفه الآخرون عاجلًا أم آجلًا ولن ينجح في عملية الإقناع مرة أخرى.

توجيهات تتعلق بالجانب العلمي:

وهي تكون في الكذب بالمعلومات التي يقولها المحاور، أو الإنقاص في المعلومات فالاختصـــار المخلّ بعملية الفهم يعدّ خداعًا، ويختلف مفهوم الخداع عن الإقناع، فالخداع هو الكذب أما الإقناع فهو مبني على أسس علمية وموضوعية.

مراحل فن الحوار والإقناع: -

لقد اكتشـــف الباحثون أنّ عملية الحوار والإقناع تمر في أربعة مراحل مميزة، تمكّن الفرد إن اتّبعها من إقناع الآخرين بســهولة، وهو بالحقيقة انفتاح على مســتوى العقل اللاواعي ليقوم بعملية التواصــل وبذلك تســهل عملية الإقناع، وهذه المراحل الأربعة تكون كالآتي:

خلق علاقة وئام وبناء ثقة: -

يقصد بخلق العلاقة بأن يحظى الفرد بانتباه الطرف الآخر فيصنع شعورًا بالرد بينهم، قبل القيام بأية محاولة للإقناع، وهذا يعني أن يدع الفرد الطرف الآخر يثق ويعجب به، فعلاقة الوئام هي صلة الوصل التي تسمح لعملية التواصل بأن تتطور بسهولة وبخفة بين الإثنين، فيصبح التعبير عن المشاعر والمشاكل على مستوى أعمق، كأنهما يغوصان في أعماق بعضهما ويتواصلان عبر لغة تتعدى الكلمات، حيث تحمل كل عبارة أو نظرة أو ابتسامة أو حركة معانيَ بليغة وحقيقية، وما يحدث هنا في الحقيقة انفتاح على مستوى العقل اللاواعي ليقوم بعملية التواصل، وبذلك تسهل عملية الإقناع، وإذا كانت علاقة الوئام والثقة معدومة فإن عملية تغدو فعلًا مستحيلة، إن مستوى الثقة هو الذي يحدد مدى سهولة الإقناع، ويمكن كسب ثقة الآخرين من خلال لغة الجسد والإيماءات الإيجابية والصدق.

تغيير وتبديل حالة الطرف الآخر: -

تبدأ هذه المرحلة بعد أن تتم عملية تأسيس علاقة الثقة، وإن الخطوة الثانية تتمحور حول تغيير حالة الطرف الآخر إلى حالة أكثر تأثيرًا بإيماءات الفرد المقنع وأفكاره، فكلما تأثر الطرف الآخر بالإيماءات والأفكار تصبح عملية إقناعه أسهل، ويمكن فعل ذلك عن طريق الشرح عن الأشياء التي تحمل طبيعة أوتوماتيكية للدماغ مثل الاسترخاء، فيقول الفرد للشخص الذي يحاول إقناعه عن روعة الشعور بالاسترخاء والتحرر من كل ذرة تقيده خلال النهار وتستنفذ كل طاقته وأنه لمن المدهش الشعور بالاسترخاء ورؤية الحياة تتغير إلى الأفضل.

تهيئة البيئة والسياق المناسب للكلام: -

إذا أراد الفرد أن يقنع أحدًا فلابد من التأكد من أنّ الكلمات أتت في السياق المناسب، فقد تحمل الكلمة الواحدة العديد والعديد من المعاني المختلفة لذلك أي خطأ في استخدام الكلمة المناسبة سيجعل من الفرد يشعر بالإحراج وبذلك تصبح بيئة الإقناع متزعزعة، وأيضًا لا بُدّ أن ينتبه الفرد أن اللغة التي يتحدث بها مفهومة لدى الطرف الآخر فلا يمكن التحدث عن علم الذرة وبما طرئ حديثًا عليه مع طفل لم يتجاوز العشر سنوات ومحاولة إقناعه بها، وأيضًا لا يمكن استخدم المصطلحات الصعبة والكبيرة مع الفئة البسيطة من الناس التي لا تفهم تلك المصطلحات، لذا فاختيار سياق الكلمات مهم جدًا في عملية الإقناع.

الشرح: -

إذا كانَ الشخص يريد بيع سيارة يجب أن يمنح الزبون شرح مفصّل عن تلك السيارة ولماذا يجب أن يشتريها، غالبًا ما يفتقر الأشخاص للقدرة على تقويم وصف تامّ متكامل لأي شيء بواسطة اللغة المحكية لذا فيسرع إلى استخدام العموميات ويترك التفاصيل، ولكن ليتمكن المرء من الإقناع يجب على الفرد أن

يحلل ما يقوله بطريقة منطقية، لأن الطرف الآخر يقوم بالبحث في المعلومات التي أوردها لبناء صـــورة متكاملة عما يريده فعلًا، لذا فإن الشرح من أهم النقاط التي يجب أن يهتم بها الفرد.

العوامل المؤثرة في الحوار الإقناع: -

يوجد بعض الأمور التي يجب أن يأخذها الفرد في عين الاعتبار عند البدء في تعلم فن الحوار والإقناع والانتباه لها، وهي عوامل أساسية تتحكم في قدرة الفرد على الحوار والإقناع، وإما أن تكون مساعدة له أو تكون بحاجة إلى تعديل ومن هذه العوامل الآتي:

المظهر الخارجي:

لا بُدّ أن الكثير من الأشـــخاص يحملون فكرة أن المظهر الخارجي لا يهم، وهذا صـــحيح نســـبيًا فلا يقصد بالمظهر الخارجي هنا نسبة الجمال بل نسبة الاهتمام بالمظهر الخارجي والظهور في أحسن صورة، فلا داعي لأن يكون الفرد لديه نسبة عالية من الجمال ليكون جذابًا، فقد يسرح شعره بطريقة جيدة ويرتدي الملابس بطريقة جميلة، وهذه الامور تعكس صـــورة حســـنة عن الشـــخص وتجعل من الآخرين يفضـــلون التعامل معه.

نبرة الصوت:

قد يلاحظ الفرد أن الأشخاص يتحدثون وفق نبرات صوت مختلفة، وقد لا يرتاح الشخص مع شخص مختلف معه في نبرة الصـــوت، كأن يتحدث شـــخص ذو نبرة صـــوت مرتفعة مع شـــخص ذو نبرة صـــوت منخفضة أو يتكلم شخص بسرعة فائقة والآخر بطيء وهذا يفقِد الحوار تناغمه.

الشخصية:

تحكم الشـــخصـــية الفرد فهي تحدد مدى اندماجه مع الأفراد وطريقة تحدثه معهم، فقد يكون الفرد لديه قدرة فائقة على الإقناع لكنه خجول لا يستطيع التحدث أمام الناس، أو يكون ذو شخصية نرجسية لا يفضل الناس التعامل معها، أو شـــخصـــية انطوائية لا تحب مخالطة الناس، أو يكون شـــخصـــية قيادية تســـاعده على اتقان فن الحوار والإقناع.

البساطة والوضوح: -

يجب أن تكون العملية بســـيطة وواضـــحة ومضـــمونها وكذلك في لغتها، ويجب أن تكون مترابطة متسلسلة ومنطقية وصحيحة ومفهومة ولغتها تناسب مع احتياجات الموقف نفسة

الاثارة والتشويق: -

لابد أن يكون في عملية الإقناع نوع من التشويق وإثارة الانتباه والاهتمام مما يحفز على التعاون

المصداقية: -

يتطلب منا توخي الصدق في المعلومات والدقة والوضوح كما أن المصدر إذا كان يحظى بالقبول لدى المتلقي فأنه يكون باعثاً على الثقة ثم الارتياح والاقتناع بما يقول ويرسل.

لماذا نفشل في الإقناع: -

- الترهيب
- الإلحاح
- المبالغة والحماس الزائد
- التحدث دون الاستماع للطرف الأخر
- اساءة فهم الطرف الأخر
- الشعور بالخجل
- الشعور بالنقص
- عدم توفر مهارات التواصل الفعال الحوار والإقناع

فن الحوار والإقناع في قصص القرآن: -

في الوقت الذي يمتلئ فيه القرآن الكريم والسنة النبوية بالحوار بين الحق والباطل يظل الاستمرار فيه والتأدب بآدابه مطلباً أساسياً مع أنَّه ليس أمراً محتوماً أن يصل, الطرفان إلى إقناع أحدهما الآخر, غير أنه يكفي من الحوار بيان الحجة والمتأمل لعدد من الحوارات في القرآن منالكريم يجد أنَّها تصل للإقناع أحياناً وتصل إلى دحض الحجة أحياناً أخرى. وفي كل الأمثلة من الحوار، تكون الوصية بالأدب قال تعالى { فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَيِّنًا لَعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَى} [طه:٤٤] {وَجَادِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ } [النحل:١٢٥]

حوار إبراهيم عليه السلام والنمرود: -

﴿ أَلَمْ تَرَ إِلَى الَّذِي حَاجَّ إِبْرَاهِيمَ فِي رَبِّهِ أَنْ آتَاهُ اللَّهُ الْمُلْكَ إِذْ قَالَ إِبْرَاهِيمُ رَبِّيَ الَّذِي يُحْيِي وَيُمِيتُ قَالَ أَنَا أُحْيِي وَأُمِيتُ قَالَ إِبْرَاهِيمُ فَإِنَّ اللَّهَ يَأْتِي بِالشَّمْسِ مِنَ الْمَشْرِقِ فَأْتِ بِهَا مِنَ الْمَغْرِبِ فَبُهِتَ الَّذِي كَفَرَ وَاللَّهُ لَا يَهْدِي الْقَوْمَ الظَّالِمِينَ ﴾ [البقرة:٢٥٨]

حوار موسى علية السلام مع السحرة: -

﴿قَالُوا يَا مُوسَى إِمَّا أَنْ تُلْقِيَ وَإِمَّا أَنْ نَكُونَ نَحْنُ الْمُلْقِينَ ۞ قَالَ أَلْقُوا فَلَمَّا أَلْقَوْا سَحَرُوا أَعْيُنَ النَّاسِ وَاسْتَرْهَبُوهُمْ وَجَاءُوا بِسِحْرٍ عَظِيمٍ ۞ وَأَوْحَيْنَا إِلَى مُوسَى أَنْ أَلْقِ عَصَاكَ فَإِذَا هِيَ تَلْقَفُ مَا

يَأْفِكُونَ ۞ فَوَقَعَ الْحَقُّ وَبَطَلَ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ ۞ فَغُلِبُوا هُنَالِكَ وَانْقَلَبُوا صَاغِرِينَ وَأُلْقِيَ السَّحَرَةُ سَاجِدِينَ ۞ قَالُوا آمَنَّا بِرَبِّ الْعَالَمِينَ ۞ رَبِّ مُوسَى وَهَارُونَ ﴾ [الأعراف:١١٥-١٢١]

النبي سليمان مع ملكة سبأ: -

{قِيلَ لَهَا ادْخُلِي الصَّرْحَ فَلَمَّا رَأَتْهُ حَسِبَتْهُ لُجَّةً وَكَشَفَتْ عَنْ سَاقَيْهَا قَالَ إِنَّهُ صَرْحٌ مُمَرَّدٌ مِنْ قَوَارِيرَ قَالَتْ رَبِّ إِنِّي ظَلَمْتُ نَفْسِي وَأَسْلَمْتُ مَعَ سُلَيْمَانَ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ} [النمل:٤٤]

وهكذا كانت طريقة القرآن الكريم في تلمس حاجات الوجدان وهكذا أيضا – كانت طريقة الأنبياء والمرسلين صلوات الله وسلامه عليهم.

فن الحوار والاقناع في الحديث والسنة: -

تتأمل في أحاديث الرسول لتستلهم منها كنوزاً في إقناع النَّاس وإليك نموذجا نبوياً يتعلق بهذا الشأن.

عن أبي عثمان قال – كنت مع النبي سليمان الفارسي تحت شجرة وأخذ منها غصناً يابساً فهزه حتى تحات ورقه ثم قال: يا أبا عثمان ألا تسألني لما فعلت هذا قلت: ولم تفعله فقال: هكذا فعل رسول الله -صلى الله عليه وسلم- وأنا تحت شجره فأخذ منها غصناً يابساً فهزه حتى تحات ورقه ثم قال: يا سليمان ألا تسألني لما فعلت هذا قلت: ولم تفعله قال: إن المسلم إذا توضأ فأحسن الوضوء ثم صلى الخمس تحاتت خطاياه كما يتحات هذه الورق وقال: {وَأَقِمِ الصَّلَاةَ طَرَفَيِ النَّهَارِ وَزُلَفًا مِنَ اللَّيْلِ إِنَّ الْحَسَنَاتِ يُذْهِبْنَ السَّيِّئَاتِ ذَلِكَ ذِكْرَى لِلذَّاكِرِينَ } [هود:114]

توصيات:-

- التعامل مع الإنسان أخطر أنواع التعامل لذا فإن التعامل معه يجب أن يكون حضارياً
- أثبت التجارب والوقائع أن الأهداف السامية والغايات النبيلة في مقدمتها الدعوة إلى الله لا يمكن أن تتحقق إلا بالرفق واللين
- الإقناع يعتبر وسليه من وسائل الدعوة إلى الله
- أجواء الحوار ينبغي أن يغلب عليها الهدوء وبرودة الأعصاب وعدم التشنج والتعصب
- لابد من تطوير مهاراتك في فنون الاتصال والحوار الاقناع وطرق التأثير باقتناع هذه المهارات تكسب القلوب.

الملاحق:-

- **المادة على هذا الرابط**

- http://dralieasa.com/DP1.pdf
- http://dralieasa.com/DP2.pdf

- **الاستبيان على الرابط التالي**

- https://2u.pw/wqm7Z

المراجع: -

- القرآن الكريم
- الإقناع اسسه وأهدافه في ضوء اسلوب القرآن دراسة وصفية تحليله – الدكتور: خالد حسين حمدان الاستاذ المساعد بقسم العقيدة -الجامعة الاسلامية - كلية اصول الدين – غزة
- اسس الإقناع والتأثير في الأخرين
- اساسيات الحوار- ارشادات ونشاطات لتدريس وممارسة الحوار مع الشباب
- https://sotor.com/%D9%81%D9%86-%D8%A7%D9%84%D8%AD%D9%88%D8%A7%D8%B1-%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%82%D9%86%D8%A7%D8%B9/
- http://www.uobabylon.edu.iq/uobcoleges/lecture.aspx?fid=13&lcid=39393
- https://mawdoo3.com/%D9%85%D8%A7_%D9%87%D9%8A_%D9%85%D9%87%D8%A7%D8%B1%D8%A7%D8%AA_%D8%A7%D9%84%D8%AA%D9%88%D8%A7%D8%B5%D9%84
- https://ejaaba.com/%D8%A7%D9%84%D8%AD%D9%88%D8%A7%D8%B1-%D8%AA%D8%B9%D8%B1%D9%8A%D9%81-%D9%88%D8%A3%D9%86%D9%88%D8%A7%D8%B9%D9%87-%D9%88%D9%83%D9%8A%D9%81-%D8%AA%D8%AA%D9%82%D9%86-%D9%81%D9%86-%D8%A7%D9%84%D8%AD%D9%88%D8%A7%D8%B1-%D9%85%D8%B9-%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AE%D8%B1%D9%8A%D9%86
- https://www.magltk.com/15-best-ways-persuade/
- https://services.mawhiba.org/SkillsDevelopment/Pages/SkillView.aspx?Sid=451&SpItemId=149

المحتويات

مقدمة:- ١
وقفة تأمل: - ١
المهارات Skills:- ٣
أنواع المهارات: - ٣
مهارات اجتماعية- Social Skill ٣
مهارات أساسي: - Basic Skills ٣
مهارات التفكير العالية: -High Order Thinking Skills ٣
مفهوم مهارة الحوار Dialogue: - ٣
مهارات يكتسبها المحاور: - ٣
مهارة التواصل: - ٣
مهارة الاستماع والانصات: -..... ٤
مهارة التحدث والتجاوب: - ٤
كل فكرة يمكن التعبير عنها بكلمات قليلة، كلما زاد الكلام كثرت الأخطاء وتتمثل في هذه النقاط:- ٤
تجنب النقاش والجدل ٤
لا تدّعي امتلاك الحقيقة المطلقة ٥
استخدم العبارات الرقيقة ٥
اسمح للآخرين أن ينتحلوا أفكارك ٥
اعترف بأخطائك ولا تحاول التبرير ٥
مهارة طرح الأسئلة: - ٥
مهارة التأمل: -..... ٥
أنواع الحوار: - ٦
قواعد لإجراء حوار ناجح: - ٦
آداب الحوار -: ٦
كيف يمكن ان تحاور شخصا يرفض الحوار ٦
مهارة الاقناع Persuasion:- ٧
اختبار قوة الإقناع[٢] ٧
أهمية الإقناع في الحياة: - ٧
عام: -..... ٧
خاص: -..... ٨
أنواع الإقناع: - ٨
اقناع مباشر: - ٨
إقناع غير مباشر: -..... ٨
أول خطوات الإقناع: - ٨
الاقتناع: - ٨
كيف يتم: - ٨
كيف تقنع الآخرين أن يفعلوا ما تريد: - ٩
اجعل الشخص الآخر يرغب في العمل ٩
تجنب الأوامر المباشرة ٩

اجعل الأمر موضع تحدي..... ٩
لا تعاقب على الخطأ وكافئ المجتهد..... ٩
ارفع شعار "أنت أنا"..... ٩
طرق التأثير لمن تريد اقناعه: -..... ٩
جعل الشيء الذي تود إقناع الآخرين به شيء مألوف: -..... ١٠
أخبر الشخص الذي تود إقناعه بأحب الأسماء إلى قلبه: -..... ١٠
التأثير على مشاعر الآخرين أهم طرق الإقناع: -..... ١٠
ركز على طريقة تواصلك مع الآخرين ولغة جسدك: -..... ١٠
اختر الوقت الصحيح لاتباع طرق الإقناع والتأثير..... ١٠
مبادئ الاقناع: -..... ١٠
استراتيجية العقل الواعي والعقل الباطن: -..... ١١
العقل الواعي: -..... ١١
العقل الباطن: -..... ١١
تعبيرات لغة ميلتون أريكسون..... ١٢
من هو ميلتون أريكسون: -..... ١٢
الافتراضات..... ١٢
قراءة الأفكار..... ١٢
عامل الإمكان والرغبة.. وليس الضرورة..... ١٢
الربط البسيط..... ١٢
الربط الضمني (شبه المباشر)..... ١٣
مجاراة الخبرة الحالية (وصف السلوك الخارجي)..... ١٣
السبب والتأثير (الربط المباشر)..... ١٣
سياقات خفية - خفيفة..... ١٣
الاقتباسات..... ١٣
الأضداد الزوجية..... ١٣
استعمال المصدر..... ١٤
اقتراحات تغطي كل الاحتمالات..... ١٤
اقتراحات مفتوحة..... ١٤
الإلزام الثنائي..... ١٤
فنون التواصل: -..... ١٥
لفظي: -..... ١٥
غير لفظي: -..... ١٥
عناصر عملية الاتصال: -..... ١٥
عناصر الإقناع: -..... ١٦
المصدر: -..... ١٦
الهدف: -..... ١٦
الرسالة: -..... ١٦
الوسيلة: -..... ١٦
المستقبل: -..... ١٦
التغذية العكسية: -..... ١٧

اساليب الحوار والأقناع: - ١٧
المقارنة: - ١٧
الاستفهام: - ١٧
بالمعلومات: - ١٧
التكرار: - ١٧
القصص وذكر الأمثال: - ١٨
بيان المزايا: - ١٨
توجيهات في فن الحوار والإقناع: - ١٨
توجيهات تتعلق بنفسية المحاور: ١٨
توجيهات تتعلق بالجانب العلمي: ١٨
مراحل فن الحوار والإقناع: - ١٨
خلق علاقة وئام وبناء ثقة: - ١٩
تغيير وتبديل حالة الطرف الآخر: - ١٩
تهيئة البيئة والسياق المناسب للكلام: - ١٩
الشرح: - ١٩
العوامل المؤثرة في الحوار الإقناع: - ٢٠
المظهر الخارجي: ٢٠
نبرة الصوت: ٢٠
الشخصية: ٢٠
البساطة والوضوح: - ٢٠
الاثارة والتشويق: - ٢٠
المصداقية: - ٢١
لماذا نفشل في الإقناع: - ٢١
فن الحوار والإقناع في قصص القرآن: - ٢١
حوار إبراهيم عليه السلام والنمرود: - ٢١
حوار موسى علية السلام مع السحرة: - ٢١
النبي سليمان مع ملكة سبأ: - ٢٢
فن الحوار والاقناع في الحديث والسنة: - ٢٢
توصيات:- ٢٢
الملاحق:- ٢٣
المراجع: - ٢٤